

STM IK GI MDP

Program Studi Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil Tahun 2011/2012

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI GAJI POKOK
PEGAWAI (SIAGPP) TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI PADA
KEMENTERIAN AGAMA KANTOR WILAYAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Erie Setiawan 2007240194
Andrea Saputra 2007240197

Pembimbing : Nyimas Artina, S.Kom

Abstract

The contribution of information systems has been running fine on an organization must be supported by the quality of the services provided to employees, because the quality of the service system of the information provided to employees is a priority that should be improved. Information system aims to manage or process data into an output useful information for the wearer in which such information is used to achieve a goal. The Data used in this research is the primary data. Data retrieved by sending a questionnaire to respondents. The questionnaire comprises questions where each part represents the variables research.

Keywords:

Servqual Method, Service Quality, Satisfaction

Abstrak

Kontribusi Sistem Informasi yang telah berjalan baik pada suatu organisasi harus didukung dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pegawai, karena kualitas layanan Sistem Informasi yang diberikan kepada pegawai merupakan prioritas yang harus ditingkatkan. Sistem informasi bertujuan untuk mengelolah atau memproses data menjadi suatu keluaran informasi yang berguna bagi para pemakainya dimana informasi tersebut digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data diperoleh dengan mengirimkan kuesioner kepada responden. Kuesioner terdiri atas berbagai pertanyaan dimana setiap bagian mewakili variabel penelitian.

Kata kunci:

Metode Servqual, Kualitas Layanan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dari pengaruh globalisasi sekarang ini begitu pesat yang diiringi dengan perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi. Hal ini telah menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan yang begitu cepat di dalam berbagai bidang. Teknologi informasi baik secara implisit dan eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi komunikasi. Dengan kata lain teknologi informasi adalah gabungan antara komputer dan teknologi komunikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan metode *servqual* dalam mengukur kualitas layanan sistem informasi yang ada. Kepuasan pegawai dapat dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Kementerian Agama Kantor Wilayah Sumatera Selatan perlu mengidentifikasi apakah sistem informasi yang telah digunakan selama ini telah sesuai dengan harapan pegawai dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut. Hal ini sebagai bukti perhatian Kementerian Agama Kantor Wilayah Sumatera Selatan terhadap pegawai dalam memanfaatkan sistem informasi yang digunakan. Apabila harapan pegawai lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka pegawai tidak puas. Sebaliknya apabila harapan pegawai sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka pegawai akan puas. Ke-5 dimensi layanan tersebut, manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pegawai pada Kementerian Agama Kantor Wilayah Sumatera Selatan. Dengan demikian diharapkan Kementerian Agama Kantor Wilayah Sumatera Selatan dapat lebih meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan pegawai dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan pegawai. Berdasarkan uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk membuat suatu laporan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI GAJI POKOK PEGAWAI (SIAGPP) TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI PADA KEMENTERIAN AGAMA KANTOR WILAYAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**”.

METODOLOGI

A. Metode Kegiatan

Pada penelitian ini penulis memulai dengan melakukan observasi lapangan untuk mencari bahasan penelitian pada kantor Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Selatan. Kemudian dilanjutkan dengan merumuskan masalah yang akan diteliti. Selanjutnya penulis mencari studi literatur mengenai tinjauan pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan serta literatur penelitian sebelumnya yang terkait dengan tema penelitian. Setelah tahap studi literatur dilanjutkan tahap menentukan metodologi yang digunakan untuk menganalisis data dan menentukan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian dan hipotesis penelitian yang akan dibuktikan melalui analisis data.

Tahap selanjutnya yaitu pengumpulan data dengan kuesioner yang telah dibagikan untuk persiapan pengolahan data, setelah pengumpulan data selesai dilakukan analisa data untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pegawai dengan menggunakan metode servqual. Langkah terakhir yaitu membuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

B. Metode Analisis

1. Uji Instrumen

Uji instrumen berfungsi untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data. Uji instrumen dalam penelitian ini ada dua, yaitu uji validitas dan reliabilitas.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan penggunaan model dalam penelitian ini. Pengujian ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa di dalam model regresi tidak terdapat multikolinieritas, normalitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi.

3. Analisis Data

Analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan, adapun metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji F, uji T dan analisis koefisien determinasi.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Validitas dan Reliabilitas Data

Untuk validitas dapat dilihat nilai *corrected item-total correlation* (r hitung), semuanya lebih dari 0,294 (r tabel untuk jumlah sampel 45, jadi $df = 45$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ke-22 butir pernyataan kuesioner tersebut valid.

Untuk reliabilitas, menurut Nunnally dalam (Ghozali, 2007, h.46), suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Terlihat bahwa variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $0,914 > 0,6$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini reliabel.

B. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Pengujian dilakukan apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Dengan melihat besarnya *tolerance value* dan besarnya *variant inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance value* $> 0,1$ dan $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 1 Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	TotT	.143	6.989
	TotR	.121	8.283
	TotRS	.120	8.347
	TotA	.173	5.768
	TotE	.172	5.821

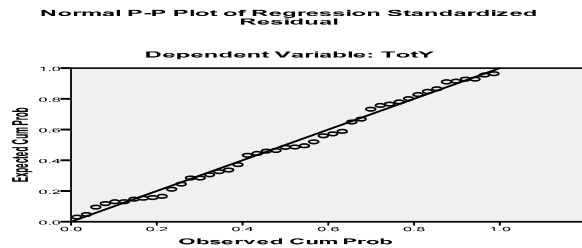
a. Dependent Variable: TotY

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai $VIF < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk melihat tingkat normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini.



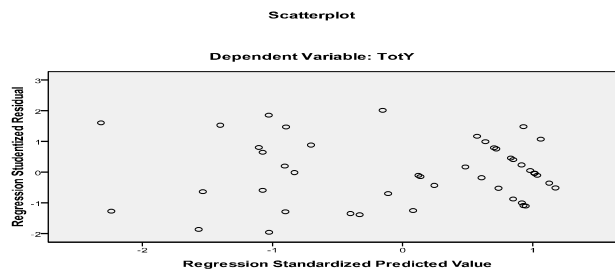
Sumber : Data primer yang diolah

Gambar 1 Uji Normalitas

Gambar 1 menunjukkan bahwa pengujian normalitas terdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari garis yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal sehingga memenuhi asumsi normalitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai terikat dengan residualnya, hasilnya bahwa titik-titik dalam grafik tidak ada pola yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Seperti terlihat dalam gambar 2 di bawah ini :



Sumber : Data primer yang diolah

Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari auto korelasi. Dari

hasil pengujian diperoleh DW (d) sebesar 1,922. Sedangkan nilai du menurut tabel untuk sampel (n) 45 dengan variabel independen 5 ($k = 5$) adalah 1,776 sehingga didapat nilai $du < d < 4 - du$.

Jadi nilai $1,776 < 1,922 < 2,224$. Dapat disimpulkan nilai ini merupakan syarat tidak terjadi autokorelasi. Nilai ini merupakan syarat tidak terjadi autokorelasi.

5. Hasil Analisis Regresi

Hasil analisis regresi antara kualitas layanan sistem informasi yang diwakili oleh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap kepuasan pegawai dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.145	1.204		5.936	.000
	TotT	.535	.157	.491	3.398	.002
	TotR	.502	.142	.558	3.544	.001
	TotRS	-.112	.150	-.119	-.750	.458
	TotA	.103	.117	.116	.886	.381
	TotE	-.033	.083	-.052	-.397	.694

a. Dependent Variable: totY

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel 2 tersebut dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 7,145 + 0,535 X_1 + 0,502 X_2 + (-0,112) X_3 + 0,103 X_4 + (-0,033) X_5$$

Dari kelima variabel independen *Responsiveness* dan *Emphaty* berpengaruh negatif namun tidak signifikan, *Tangibles*, *Reliability*, berpengaruh positif dan signifikan, dan *Assurance* berpengaruh positif namun tidak signifikan, Dari persamaan regresi diatas dapat diartikan sebagai berikut:

✓ Konstanta (a) = 7,145 artinya bahwa jika tidak ada *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* maka tingkat kepuasan (Y) adalah 7,145.

✓ Variabel *Tangibles* (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan (Y) dengan nilai 0,535. Artinya jika *Tangibles* (X_1) skornya 1 satuan sementara *Reliability* (X_2),

Responsiveness (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Emphaty* (X_5) tetap maka tingkat kepuasan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,535.

- ✓ Variabel *Reliability* (X_2) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan (Y) dengan nilai 0,502. Artinya jika *Reliability* (X_2) skornya 1 satuan sementara *Tangibles* (X_1), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Emphaty* (X_5) tetap maka tingkat kepuasan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,502.
- ✓ Variabel *Responsiveness* (X_3) memiliki pengaruh negatif terhadap tingkat kepuasan (Y) dengan nilai -0,112. Artinya jika *Responsiveness* (X_3) skornya 1 satuan sementara *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_4), dan *Emphaty* (X_5) tetap maka tingkat kepuasan (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,112.
- ✓ Variabel *Assurance* (X_4) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan (Y) dengan nilai 0,103. Artinya jika *Assurance* (X_4) skornya 1 satuan sementara *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), dan *Emphaty* (X_5) tetap maka tingkat kepuasan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,103.
- ✓ Variabel *Emphaty* (X_5) memiliki pengaruh negatif terhadap tingkat kepuasan (Y) dengan nilai -0,033. Artinya jika *Emphaty* (X_5) skornya 1 satuan sementara *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), dan *Assurance* (X_4), tetap maka tingkat kepuasan (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,033.
- ✓ Dari model regresi berganda tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang digunakan dalam memberikan pengaruh yang paling dominan adalah variabel *Tangibles* dengan koefisien regresinya sebesar 0,535.

6. Uji F

Uji F atau uji simultan digunakan untuk menguji kebermaknaan pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap tingkat kepuasan. Berdasarkan hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 59.031 dengan p value sebesar $0,000 < 0,05$. Pada taraf signifikan 5% dengan $Df_1 = 5$ dan $Df_2 = 39$ diperoleh $F_{tabel} = 2,46$. Nilai $F_{hitung} = 59.031 > F_{tabel} = 2,46$ dan p value = $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara signifikan ada pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi dari dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* sebagai variabel bebas terhadap tingkat

kepuasan pegawai sebagai variabel terikat di Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Selatan.

7. Uji t

Uji T dilakukan untuk menguji secara parsial apakah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pegawai. Dalam pengujian hipotesis untuk model regresi, derajat bebas ditentukan dengan rumus $n - k$. Dimana n adalah banyak observasi sedangkan k adalah banyaknya variabel (bebas dan terikat). Pengujian hipotesis dengan $\alpha = 5\%$.

Berdasarkan pengujian koefisien regresi untuk *Tangibles* sebesar 0,535 yang diuji kebermaknaannya menggunakan uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 3.398 dengan $p\text{ value} = 0,002$. Pada taraf signifikan 5% dengan $df = n - k = 45 - 6 = 39$ diperoleh $t_{tabel} = 1,684$. Nilai $t_{hitung} = 3.398 > t_{tabel} = 1,684$ dan $p\text{ value } 0,002 < 0,05$ yang berarti secara parsial berpengaruh positif *Tangibles* dan sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan, maka H_0 ditolak H_1 diterima.

Koefisien regresi untuk *Reliability* sebesar 0,502 yang diuji kebermaknaannya menggunakan uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 3.544 dengan $p\text{ value} = 0,001$. Pada taraf signifikan 5% dengan $df = n - k = 45 - 6 = 39$ diperoleh $t_{tabel} = 1,684$. Nilai $t_{hitung} = 3.544 > t_{tabel} = 1,684$ dan $p\text{ value } 0,001 < 0,05$ yang berarti secara parsial berpengaruh positif *Reliability* dan sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan, maka H_0 ditolak H_1 diterima.

Koefisien regresi untuk *Responsiveness* sebesar -0,112 yang diuji kebermaknaannya menggunakan uji t diperoleh t_{hitung} sebesar -0,750 dengan $p\text{ value} = 0,458$. Pada taraf signifikan 5% dengan $df = n - k = 45 - 6 = 39$ diperoleh $t_{tabel} = 1,684$. Nilai $t_{hitung} = -0,750 < t_{tabel} = 1,684$ dan $p\text{ value } 0,458 > 0,05$ yang berarti secara parsial berpengaruh negatif *Responsiveness* namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan, maka H_0 diterima H_1 ditolak.

Koefisien regresi untuk *Assurance* sebesar 0,103 yang diuji kebermaknaannya menggunakan uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 0,886 dengan $p\text{ value} = 0,381$. Pada taraf signifikan 5% dengan $df = n - k = 45 - 6 = 39$ diperoleh $t_{tabel} = 1,684$. Nilai $t_{hitung} = 0,886 < t_{tabel} = 1,684$ dan $p\text{ value } 0,381 > 0,05$ yang berarti secara parsial berpengaruh positif *Assurance* namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan, maka H_0 ditolak H_1 diterima.

Koefisien regresi untuk *Emphaty* sebesar -0,033 yang diuji kebermaknaannya menggunakan uji t diperoleh t_{hitung} sebesar -0,397 dengan p value = 0,694. Pada taraf signifikan 5% dengan $df = n - k = 45 - 6 = 39$ diperoleh $t_{tabel} = 1,684$. Nilai $t_{hitung} = -0,397 < t_{tabel} = 1,684$ dan p value $0,694 > 0,05$ yang berarti secara parsial berpengaruh negatif *Emphaty* namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan, H_0 diterima H_1 ditolak.

8. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* baik secara parsial maupun secara simultan dapat dilihat dari koefisien determinasi. Dari hasil pengujian, menunjukkan bahwa besarnya koefisien korelasi ($R = 0,940$) artinya bahwa variabel bebas yang diamati mempunyai hubungan yang kuat dengan variabel terikat sedangkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,883 yang berarti 94% untuk tingkat kepuasan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen di atas. Sedangkan sisanya ($100\% - 94\% = 6\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model dalam penelitian ini. Hasil koefisien determinasi terhitung tinggi sehingga bisa digunakan sebagai bahan penelitian, karena koefisien determinasi hanyalah salah satu dan bukan satu-satunya kriteria model yang baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Variabel bebas atau independen dalam penelitian ini kualitas layanan sistem informasi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* memang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai pada Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini ditunjukkan dari Nilai $F_{hitung} = 59,031 > F_{tabel} = 2,46$ dan p value = $0,000 < 0,05$.
2. Dari ke-5 variabel kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pegawai, variabel yang memberikan pengaruh paling dominan adalah variabel *Tangibles* dengan nilai sebesar 0,535.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, sebagai saran untuk perbaikan kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pegawai pada Kementerian Agama Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Selatan kemas depan sebaiknya perlu meningkatkan dan mempertahankan layanan sistem informasi akuntansi gaji pokok pegawai (SIAGPP) dari variabel *Tangibles* (aspek-aspek nyata yang dapat dilihat secara fisik), meningkatkan dan mempertahankan layanan sistem informasi akuntansi gaji pokok pegawai (SIAGPP) dari variabel *Reliability* (keandalan), meningkatkan layanan sistem informasi akuntansi gaji pokok pegawai (SIAGPP) dari variabel *Responsiveness* (daya tanggap) karena masih rendahnya layanan sistem informasi tersebut, meningkatkan layanan sistem informasi akuntansi gaji pokok pegawai (SIAGPP) dari variabel *Assurance* (jaminan), meningkatkan layanan sistem informasi akuntansi gaji pokok pegawai (SIAGPP) dari variabel *Emphaty* karena masih rendahnya layanan sistem informasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasan, M. Iqbal 2008, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Deskriptif)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- HM, Jogyanto 2005, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Edisi ke-2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kadir, Abdul 2007, *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Narbuko Cholid 2010, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Priyanto, Dwi 2009, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, Andi Offset, Yogyakarta.